**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО «ЗЭС» за 2019 год.**

1. **Общая информация о сетевой организации.**

Государственное регулирование деятельности по передаче электрической энергии введено в отношении ООО «ЗЭС» Приказом ФАС РФ от 14.07.29017 № 939/17. Долгосрочные параметры регулирования (включающие в себя в т.ч. показатели качества оказываемых услуг) утверждены Распоряжением Комитета по ценам и тарифам Московской области № 333-Р от 20.12.2017 на 2018-2020 гг.

**1.1.** Информация о количестве потребителей услуг ООО «ЗЭС» с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в формате Excel в форме 1.1.

**1.2.** Информация о количестве точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в формате Excel в форме 1.2.

**1.3.** Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному представлена в формате Excel в форме 1.3.

**1.4.** Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в формате Excel в форме 1.4.

**2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии.**

**2.1.** Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в формате Excel в форме 2.1.

**2.2.** Отдельные структурные единицы на обслуживаемой территории у предприятия отсутствуют.

**2.3.** Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде представлены в формате Excel в форме 2.3.

**3. Информация о качестве услуг**

**по технологическому присоединению.**

**3.1.** Невостребованная мощность с учетом суммарной максимальной мощности энергопринимающих устройств потребителей, присоединенных к электрическим сетям составляет 270,0 кВт.

**3.2-3.** В отчетном периоде произведено 62 технологических присоединения к электрическим сетям ООО «ЗЭС» по льготным ставкам.

**3.4.** Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «ЗЭС» представлены в формате Excel в форме 3.4.

**3.5.** Возможность рассчитать стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации с помощью интерактивного инструмента представлена на сайте Комитета по ценам и тарифам Московской области.

**4. Качество обслуживания.**

**4.1.** Информация по количеству обращений, поступивших в ООО «ЗЭС» (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в формате Excel в форме 4.1.

**4.2.** Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей за 2019 год представлена в формате Excel в форме 4.2.

**4.3.** Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в формате Excel в форме 4.3

**4.4.** **Информация по обращениям, поступившим в ООО «ЗЭС» и уровне качества оказываемых услуг.**

По итогам 2019 года в адрес ООО «ЗЭС» поступило 323 обращение потребителей услуг.

Основным каналом поступления обращений потребителей являются заочные обращения по телефону (249 случаев, в т.ч. от управляющих коттеджными поселками организаций) – 77,08% от общего количества обращений. Доля заочных обращений посредством сети Интернет (через электронную почту) составила 0,9%.

Обращения потребителей услуг, поступивших в ООО «ЗЭС», с 2017 года дифференцируются по категориям в зависимости от причины обращения. Наибольшее количество обращений связано с техническим обслуживанием электросетевых объектов– 43,65%.

По итогам 2019 года в адрес ООО «ЗЭС» поступило 4 обращения, которые можно классифицировать как жалобы, признанные обоснованными по итогам рассмотрения. Необходимые мероприятия по результатам обращения выполнены.

Плановые значения показателей уровня качества оказываемых услуг утверждены Распоряжением Комитета по ценам и тарифам Московской области с 2018 года (первый год долгосрочного периода регулирования).

Фактические значения показателей уровня качества оказываемых услуг за 2019 год представлены в формате Excel в таблице 2.1.

**4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю ООО «ЗЭС».**

К дополнительным услугам ООО «ЗЭС», оказываемых клиентам и не относящиеся к основной деятельности по передаче электроэнергии и технологическому присоединению относится организация системы энергоснабжения коттеджных поселков и расчетов потребителей за электрическую энергию. Дополнительные сервисы носят коммерческий характер и не подлежат обязательному государственному регулированию. Сумма выручки по договорам дополнительных сервисов незначительна.

**4.6.** **Мероприятия ООО «ЗЭС», направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.**

Основными целями и задачами ООО «ЗЭС» в области взаимодействия с потребителями являются:

* повышение качества обслуживания потребителей;
* повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;
* усиление ответственности за надежность и качество оказания услуг.

При этом в ООО «ЗЭС» уделяется особое внимание индивидуальному подходу при работе с социально уязвимыми группами населения.

Для потребителей, в том числе малоподвижных групп населения, обеспечена возможность удаленного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах в разделе «Потребителям» официального сайта и подачи заявки через сайт на получение консультации.

В 2018 году открыт главный офис ООО «ЗЭС», расположенный в наименьшей удалённости от большинства потребителей (д. Воронино, уч. 167, КП "Шервуд").

**4.7.** **Результаты опросов потребителей услуг.**

Телефонный опрос (анкетирование) потребителей в отчетном периоде не проводился.

**4.8.** **Мероприятия, выполняемые ООО «ЗЭС» в целях повышения качества обслуживания потребителей.**

ООО «ЗЭС», в отчетном периоде вело работу по организации и улучшению системы очного и заочного обслуживания потребителей услуг.

Был открыт центр обслуживания потребителей непосредственно в районе обслуживания потребителей в Истринском районе Московской области. Подключен дополнительный телефонный номер для приема обращений потребителей.

Обращения от потребителей принимались в 2019 году не только по контактному телефону ООО «ЗЭС», но и через управляющие компании обслуживающие коттеджные поселки. Предусмотрена возможность подачи заявок и жалоб посредством электронной связи.

**4.9.** Реестр обращений потребителей услуг представлен в формате Excel в форме 4.9.